

**PELAKSANAAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP
NASABAH DI BANK SYARIAH BUKOPIN
CABANG SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Keuangan dan Perbankan



Oleh :

YALLES APRILIANINGSIH

NIM : 2014110608

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

**PELAKSANAAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP
NASABAH DI BANK SYARIAH BUKOPIN
CABANG SURABAYA**

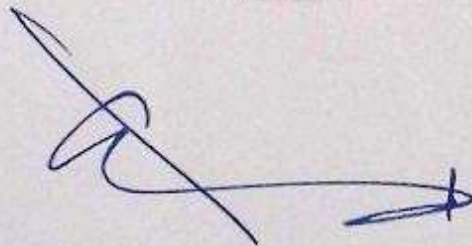
Diajukan oleh:

YALLES APRILIANINGSIH

NIM : 2014110608

Tugas Akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 13 Juni 2017



(Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.)

TUGAS AKHIR

PELAKSANAAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI BANK SYARIAH BUKOPIN CABANG SURABAYA

Disusun oleh

YALLES APRILIANINGSIH
NIM : 2014110608

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir
pada tanggal 18 Agustus 2017

Tim Penguji

Penguji I



Hj. Anggraeni, S.E., M.Si

Penguji II



Dra. Ec. Aniek Maschudah I., M.Si

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Yalles Aprilianingsih

Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 19 April 1996

N.I.M : 2014110608

Program Studi : Keuangan dan Perbankan

Program Pendidikan : Diploma 3

Judul : Pelaksanaan *Customer Service* dalam Meningkatkan
Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank Syariah Bukopin
Cabang Surabaya

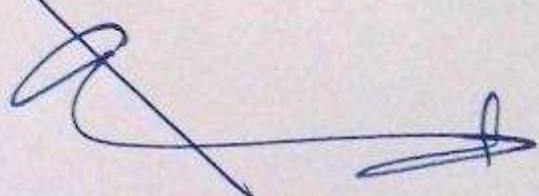
Disetujui dan diterima baik oleh:

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 18 September 2017

Tanggal : 18 September 2017

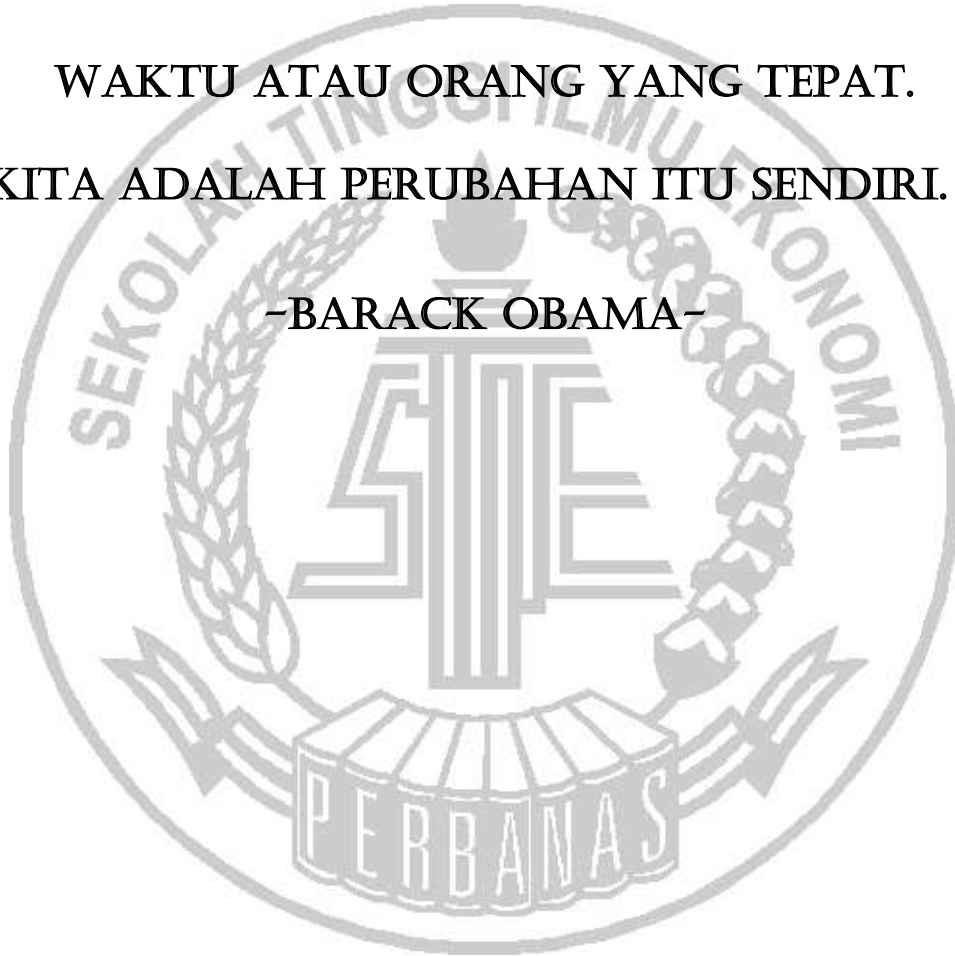


(Putri Wulanditva, SE., M.Ak., CPSAK) (Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.)

MOTTO

**“PERUBAHAN TIDAK AKAN PERNAH
TERJADI JIKA KITA TERUS MENUNGGU
WAKTU ATAU ORANG YANG TEPAT.
KITA ADALAH PERUBAHAN ITU SENDIRI. “**

-BARACK OBAMA-



PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Terima kasih untuk semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini dan Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk orang-orang tercinta:

1. Untuk kedua orang tua yang selalu memberikan doa dan dukungan.
2. Untuk kakak saya tercinta yang selalu memberikan banyak masukan dan motivasi.
3. Untuk Mas Royan yang telah meluangkan waktu untuk membantu terlaksananya penelitian Tugas Akhir ini.
4. Untuk Mbak Wulan yang selalu membantu dalam alur penelitian ke Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya.
5. Untuk Nindi, Amira, Agnes, Deni, Putra, Akbar, dan Fathur yang selalu setia menjadi teman dikala susah maupun senang.
6. Untuk teman-teman tercinta yang selalu merbagi cerita dan informasi selama perkuliahan ini.
7. Dan untuk pihak-pihak lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas lindungan serta bimbingannya, sehingga dapat diselesaikannya Tugas Akhir dengan judul “Pelaksanaan *Customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya” sebagai salah satu persyaratan kelulusan mahasiswa Diploma 3 di STIE Perbanas Surabaya.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan baebagai pihak, Maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lutfi, SE., M.Fin., selaku ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, MM., selaku ketua program studi Diploma 3 STIE Perbanas Surabaya dan selaku dosen pembimbing Tugas Akhir.
3. Ibu Ir. Trisna Surjatri selaku Pemimpin Cabang Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya yang telah memberikan izin penelitian.

Di dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dikarenakan ilmu dan pengetahuan yang terbatas. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima kritik dan saran yang membangun dari para pembaca agar Tugas Akhir ini bisa lebih baik. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Surabaya, Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK/RINGKASAN.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Penjelasan Judul	3
1.3 Perumusan Masalah.	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian.	6
1.6 Metode Penelitian.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 9
2.1 Pengertian Bank Syariah.....	9
2.2 Asas, Tujuan, dan Fungsi Bank Syariah	10
2.3 Produk Bank Syariah	11
2.4 Sumber Dana Bank Syariah	13
2.5 Pengertian <i>Customer Service</i>	14
2.5.1 Fungsi <i>Customer Service</i>	15
2.5.2 Tugas dan tanggung jawab <i>Customer Service</i>	17
2.5.3 Wewenang <i>Customer Service</i>	18
2.6 Pelayanan Prima.....	19
2.6.1 Faktor yang berkaitan dengan budaya pelayanan prima	20
2.6.2 Manfaat pelayanan prima	21
2.6.3 Ciri – ciri pelayanan yang baik	23
2.6.4 Standar penampilan <i>Customer Service</i>	26
 BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	 30
3.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan.	30
3.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	32
3.3 Struktur Organisasi	34
3.4 <i>Job Description</i>	36

3.5	Profil Usaha.....	39
BAB IV	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	49
4.1	Persyaratan Menjadi <i>Customer Service</i> di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya.....	49
4.2	Tugas dan Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya.....	50
4.2.1	Tugas <i>Customer Service</i> di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya	50
4.2.2	Tanggung jawab <i>Customer Service</i> di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya	53
4.3	Standar Pelayanan <i>Customer Service</i> di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya.....	55
4.3.1	Budaya pelayanan <i>Customer Service</i> di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya	55
4.3.2	Standar penampilan <i>Customer Service</i> di Bank Syariah Bukopin cabang Surabaya.....	56
4.3.3	Prinsip dasar pelayanan <i>Customer Service</i> di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya	58
4.3.4	Penanganan keluhan	60
4.3.5	Menggali kebutuhan nasabah	60
4.3.6	Menawarkan produk lain sesuai kebutuhan nasabah..	61
4.3.7	Cara menerangkan brosur.....	61
4.3.8	Hal-hal yang perlu diketahui <i>Customer Service</i>	62
4.4	Upaya <i>Customer Service</i> dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya.....	80
4.5	Hambatan yang dialami <i>Customer Service</i> Beserta Solusinyadalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di BankSyariah Bukopin Cabang Surabaya	86
BAB V	PENUTUP.....	88
5.1	Kesimpulan.....	88
5.2	Saran.....	93
5.3	Implikasi Penelitian.....	93

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

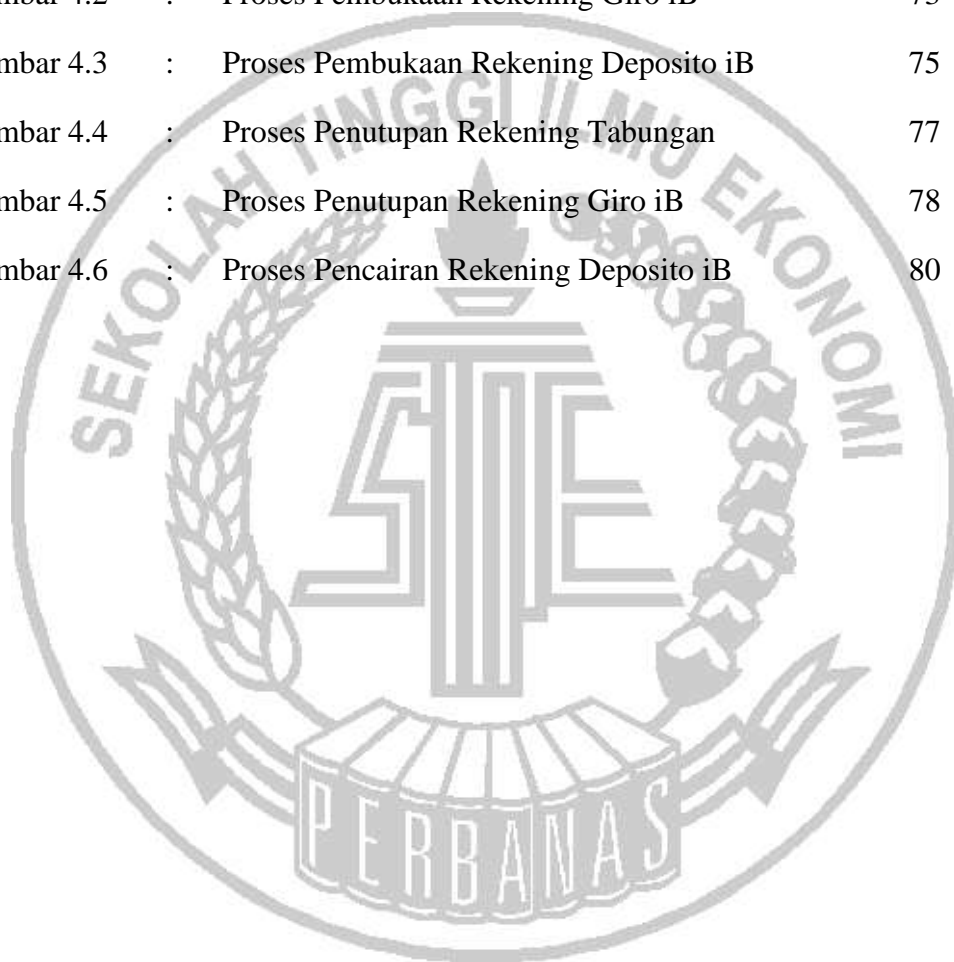
DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 3.1 : Profil Usaha Bank Syariah Bukopin	40



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 : Logo Bank Syariah Bukopin	32
Gambar 3.2 : Struktur Organisasi	35
Gambar 4.1 : Proses Pembukaan Rekening Tabungan Baru	71
Gambar 4.2 : Proses Pembukaan Rekening Giro iB	73
Gambar 4.3 : Proses Pembukaan Rekening Deposito iB	75
Gambar 4.4 : Proses Penutupan Rekening Tabungan	77
Gambar 4.5 : Proses Penutupan Rekening Giro iB	78
Gambar 4.6 : Proses Pencairan Rekening Deposito iB	80



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Penelitian Bank Syariah Bukopin
- Lampiran 2 : Formulir Tambahan Pembukaan Rekening
- Lampiran 3 : Form Multi Pembukaan Rekening
- Lampiran 4 : Surat Perjanjian Pembukaan Rekening
- Lampiran 5 : Kartu Spesimen Tanda Tangan
- Lampiran 6 : Surat Pernyataan Beda Tanda Tangan
- Lampiran 7 : Form Penutupan Rekening Giro
- Lampiran 8 : Form Penutupan Rekening Tabungan
- Lampiran 9 : Surat Kuasa Khusus
- Lampiran 10 : Surat permohonan Warkat Cek/BG
- Lampiran 11 : Form Permohonan Layanan E-Banking

**THE IMPLEMENTATION OF CUSTOMER SERVICE IN IMPROVING
SERVICES TO CUSTOMERS AT BANK SYARIAH BUKOPIN
SURABAYA BRANCH**

YALLES APRILIANINGSIH

2014110608

2014110608@students.perbanas.ac.id

STIE Perbanas Surabaya

ABSTRACT

The background of this research is the service is an important thing that must be considered by banks to face increasingly competitive competition in the banking world. Therefore the implementation of Customer Service holds an important role in services to customers. The purpose of this research is to discuss the problems of: requirement to become Customer Service at Bank Syariah Bukopin Surabaya Branch, duties and responsibilities of Customer Service at Bank Syariah Bukopin Surabaya Branch, service standard of Customer Service at Bank Syariah Bukopin Surabaya Branch, effort of Customer Service in improving services to customers at Bank Syariah Bukopin Surabaya Branch, barriers experienced by Customer Service and its solution in improving service to customer at Bank Syariah Bukopin Surabaya Branch. In this study using data collection methods are: literature study method, observation, and interview. The results of research at Bank Syariah Bukopin Surabaya branch that the implementation of Customer Service in improving services to customers very needed and the service of the customer is always improved for customer satisfaction. Implementation of this research is Bank Syariah Bukopin Surabaya Branch can improve service better, good service will able to increase customer loyalty.

Keywords : Implementation of Customer Service, Customer Service, Service

**PELAKSANAAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI BANK
SYARIAH BUKOPIN CABANG SURABAYA**

YALLES APRILIANINGSIH
2014110608
2014110608@students.perbanas.ac.id
STIE Perbanas Surabaya

ABSTRAK

Latar belakang dari penelitian ini adalah pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh bank untuk menghadapi persaingan yang semakin kompetitif di dunia perbankan. Oleh karena itu pelaksanaan *Customer Service* memegang peranan penting dalam pelayanan nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membahas permasalahan tentang : persyaratan menjadi *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya, tugas dan tanggung jawab *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya, standar pelayanan *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya, upaya *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya, hambatan yang dialami *Customer Service* dan solusinya dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya. Dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yaitu: metode studi pustaka, observasi, dan wawancara. Hasil dari penelitian di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya bahwa pelaksanaan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah sangat dibutuhkan dan pelayanan terhadap nasabah pun selalu ditingkatkan untuk kepuasan nasabah. Implementasi penelitian ini adalah Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya dapat meningkatkan pelayanan lebih baik lagi, pelayanan yang baik akan mampu meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Pelaksanaan *Customer Service*, *Customer Service*, Pelayanan